

Zertifikatsprüfungsordnung und Lehrgangsbeschreibung

Diese Zertifikatsprüfungsordnung der Steinbeis+Akademie gilt für den folgenden Lehrgang auf Basis der gültigen Rahmenordnung zur Durchführung von Zertifikatslehrgängen (RZLG) in der jeweils aktuellen Fassung.

Lehrgangsbezeichnung **Ausbildung zum/r Competence Trainer/in für Business-Etikette**

Kompetenzfeld	Management	Persönlichkeitsentwicklung	Bildungsmanagement	Gesundheitswesen	Technologie
		X			

Durchführungsort/e	Schwäbisch Gmünd				
---------------------------	------------------	--	--	--	--

Abschluss	Diploma of Advanced Studies (DAS)	Certificate of Advanced Studies (CAS)	Diploma of Basic Studies (DBS)	Certificate of Basic Studies (CBS)
		X		

Qualifikationsziel	<p>Teilnehmende der Ausbildung zum/r Competence Trainer/in für Business-Etikette werden befähigt, als Trainer/in tätig zu werden. Sie lernen, den wachsenden Bedarf an Repräsentations-Trainings sowie einen einheitlichen nationalen Standard für Trainer/innen auf diesem Gebiet zu gewährleisten. Mit diesem innovativen Konzept können sich sowohl Neueinsteiger/innen als auch schon praktizierende Kolleg/innen in einer Weiterbildung in Umgangsformen und Lebensstil qualifizieren/spezialisieren. Sie sind geschult in Methodik und Didaktik. Unternehmen lassen ihre eigenen Image-Trainer/innen ausbilden.</p>
---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

RZLG-ergänzende Zulassungsvoraussetzung

Lehrform	Präsenz	Präsenz/Online	Online
	X		

Sprache

Workload in Std.	Gesamt	Seminarzeit	Selbstlernzeit	Transferzeit
	152	36	58	58

Art der Leistungsnachweise (LNW)	Klausur (K)	Präsentation/mündliche Prüfung (P)	Case (C)	Transferarbeit (TA)	Projektstudienarbeit (PSA)
		X		X	

Inhalte

Modul	Schwerpunktt Themen	Seminarzeit/h
Die Grundlagen, eine Bestandsaufnahme	Gesellschaftliche Normen; Protokoll, Etikette, Business-Etikette, Umgangsformen; Was ist Stil?; Althergebrachtes und Neues, historisches Hintergrundwissen; Wo stehe ich selbst – was weiß ich (noch)? Ein reger Austausch; Was hinterließ uns Adolph Freiherr (von) Knigge? Entwicklung der westlichen Business-Etikette; Wer legt heute die Regeln fest?; Worum geht es? Soziokulturelle und ethische Belange	4
Moderne Umgangsformen – Inhalte und Bausteine – die aktuellen Höflichkeitsstandards	Die Macht des ersten Eindrucks; Body Talk – Körpersprache und Signale, Selbst- und Fremdwahrnehmung, aktuelle Erkenntnisse aus Meinungsforschung und Wissenschaft; Distanzzonen; Begrüßungsrituale und die korrekte Anrede – auf privater und beruflicher Ebene (Anreden, Anschriften, akademische Grade, Ehrentitel, Berufs- und Funktionsbezeichnungen, Adelsprädikate, Grüßen, Begrüßen, Bekannt machen ...)	5
Professionelles Auftreten	Duzen oder Siezen? Wer bietet wem das „Du“ an?; Floskeln vermeiden; Stilvoll GrüÙe und Dank u ¨bermitteln, Absagen formulieren, Briefetikette; Visitenkarten tauschen; Smalltalk – die Kunst des kleinen Gesprächs; Die kleine (Tisch-) Rede; Professionelles Auftreten im Beruf; Digitale Etikette (E-Mail, Soziale Netzwerke ...); Rund um das Telefon; Gäste und Bewirtung – privat und beruflich; Im öffentlichen Raum – unterwegs mit Bahn, Flugzeug, Firmenwagen; Die Business-Kleidung fu ¨r Damen und Herren; Hierarchiestufen und Statussymbole; Dresscodes auf Einladungskarten; Kleidung für Sie und Ihn – Stil- „Fettnäpfchen“	9

<p>Souverän bei Geschäftsessen - Wein- und Speisenkenntnisse, Savoir vivre, Spezialitäten-Dinner, Servicepersonal</p>	<p>Food Guides, Tischauswahl; Ankunft der Gäste – die Aufgaben des Gastgebers; Aperitif; Aussprache ausländischer Weine; Weinservice im Restaurant; Der eingedeckte Tisch; Besteck- und Gläserkunde; Sitzordnung und höfliche Gesten; Das Menü - Zusammenstellung und Bestellung; Food & Beverage: internationales Vokabular; Damenkarte/Gästekarte; Stilvolles Verhalten bei Tisch; Wie esse ich denn das? Die Schwierigkeitsgrade; Wein und Käse; Digestif; Aufbau und Demonstration schwieriger Gerätschaften; Von der Bestellung bis zum Bezahlen; Wie arbeitet der Sommelier, die Sommelière?; Wein bestellen und trinken; Regeln für das Servieren von Speisen und Getränken, Serviermethoden; Ausländische Gäste bewirten; Ich bin so gut wie der Service; Der perfekte Gast (gibt's den?); Gekonnt reklamieren; Die Rechnung stilvoll begleichen, Trinkgeld; Kleine Fragen an den Koch – Zubereitung von Spezialitäten; Die Ressorts in der Küche; Die Größe der Portionen; Doggy bag; Das Feedback auf dem Teller</p>	<p>9</p>
<p>Gründen, Marketing und Kundengewinnung</p>	<p>Konzepte für Jugendliche (Bewerbungsgespräch, Seminarprogramme, praktische Übungen); Fragebögen, Rollenspiele, Quiz, Vorschlag Seminarprogramm verschiedene Altersgruppen, praktische Übungen; Equipment, Akquise-know-how, Checklisten für das Kunden, -Hotel, -Restaurantgespräch, eigene Vermarktung, aktuelle Honorarsätze</p>	<p>3</p>
<p>Kernkompetenzen eines Trainers - Train the Trainer</p>	<p>Erwachsenenbildung (Lerntypen, Motivation); Bedarfsanalyse; Trainingsmethoden (Critical incidents, Culture Assimilators, Fallbeispiele, Simulationen, Kommunikationsübungen); Präsentationsmethoden (Vorträge, Demonstrationen, One-on-one Coaching, Rollenspiele); Effektiver Anfang und Abschluss der einzelnen Trainingseinheiten; Trainingsevaluation; Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens im Rahmen der betreuten Transferarbeit</p>	<p>6</p>